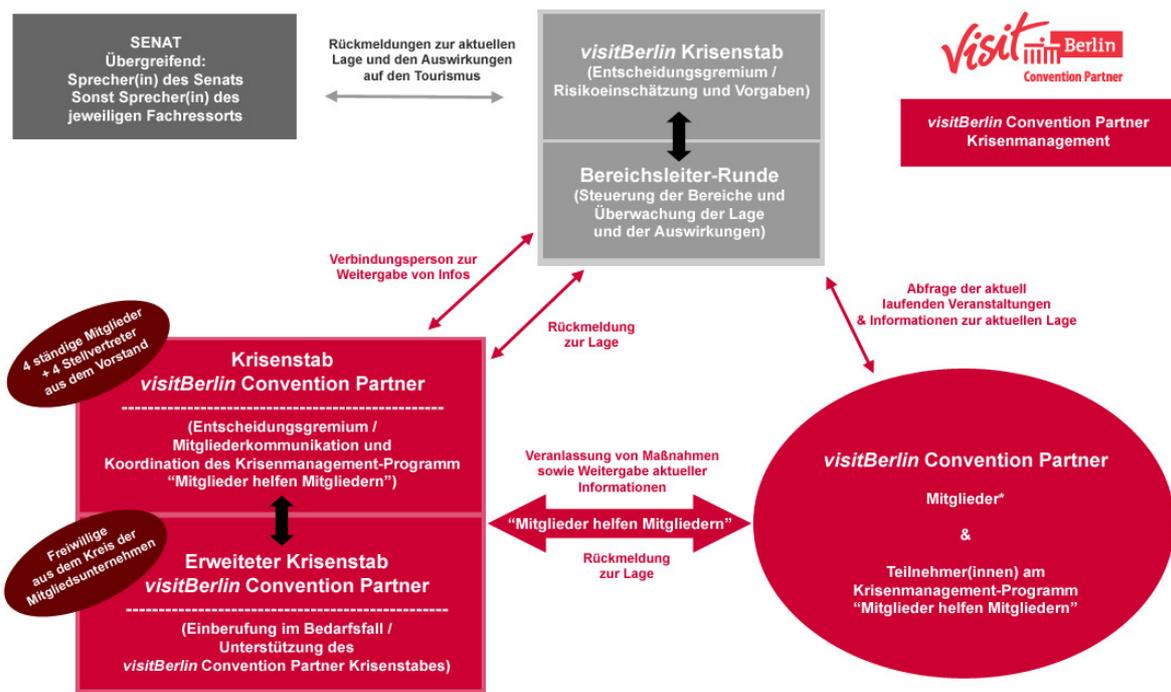


## Krisenmanagement-Programm „Mitglieder helfen Mitgliedern“

Unter dem Eindruck des Terroranschlags in Berlin und den damit verbundenen – teilweise dramatischen – Erfahrungen seiner Mitglieder, haben die visitBerlin Convention Partner ein Krisenmanagement-Programm für Terroranschläge, Naturkatastrophen und andere Fälle höherer Gewalt erarbeitet. Ziel ist es, im Krisenfall schnell professionelle Unterstützung zu leisten und Hilfe von Mitgliedern für Mitglieder zu koordinieren.

**Was ist eine Krise?** Als Krise bezeichnen wir eine Gefahren- und Notfallsituation, in der Veranstaltungen unserer Mitglieder aufgrund von externen Einflüssen wie Terroranschlägen, Naturkatastrophen und anderen Fällen höherer Gewalt beeinträchtigt und Gäste sowie Mitarbeiter erheblichen Risiken und Unannehmlichkeiten ausgesetzt sind. Diese Krise setzt unvorbereitet ein und/oder übersteigt rasch die Kraft und Ressourcen der betroffenen Mitglieder.

**Was leisten die visitBerlin Convention Partner?** In einer Krisensituation tritt unverzüglich der Krisenstab der visitBerlin Convention Partner zusammen, der sich aus 4 ständigen Mitgliedern und 4 Stellvertretern zusammensetzt und im Bedarfsfall durch einen erweiterten Krisenstab unterstützt wird. Er berät sich direkt mit dem Krisenstab der Berlin Tourismus & Kongress GmbH (visitBerlin), welcher wiederum in unmittelbarem Austausch mit den örtlichen Behörden/Sicherheitskräften steht und die Bedrohungslage analysiert. Der Krisenstab der visitBerlin Convention Partner informiert die betroffenen Mitglieder über aktuelle Erkenntnisse, unterstützt bei laufenden Veranstaltungen, koordiniert im Bedarfsfall Hilfe und setzt dort an wo staatliche Unterstützung nicht greift.



**Was bringt mir das?** Entscheidungen, wie: „Soll ich die Veranstaltung abbrechen?“, „Kann ich die Gäste nach Hause schicken?“, „Sage ich die morgige Veranstaltung ab?“ sind in solchen Situationen für den Einzelnen schwer zu treffen. Durch Kontakt mit dem übergeordneten Krisenstab von *visitBerlin* hat der Krisenstab der *visitBerlin* Convention Partner Zugang zu Informationen, die solche Entscheidungen erleichtern können. Ist eine Veranstaltung massiv von einer Krise betroffen, werden schnell Ressourcen notwendig, die ein einzelnes Mitglied nur schwer kurzfristig beschaffen kann (Verpflegung, Gästebetreuung, Unterkunft, Transport, etc.). Der Krisenstab wird in dieser Situation eine Hotline einrichten, entsprechende Hilfesuche entgegen nehmen und Hilfe für die betroffenen Mitglieder organisieren und koordinieren.

**Was kann ich tun?** Zur Vorbereitung auf Ihre aktive Unterstützung sind im beiliegenden Fragebogen einige wesentliche Leistungen aufgeführt, die Sie als Mitglied im Krisenfall ggfs. erbringen können. Indem Sie den Fragebogen ausgefüllt an uns zurücksenden, signalisieren Sie Ihre prinzipielle Bereitschaft zur Teilnahme am Krisenmanagement-Programm. Im Krisenfall wird der Krisenstab der *visitBerlin* Convention Partner dann bedarfsweise Ihre Unterstützung im Hinblick auf die angegebenen Leistungen abfragen. Wichtig zu wissen: Ihre Unterstützung kann finanziell nicht abgegolten werden, bleibt daher – auch wenn Sie im Fragebogen Ihr grundsätzliches Einverständnis erklärt haben – immer freiwillig und kann jederzeit auch ohne Angabe von Gründen abgelehnt oder eingeschränkt werden.

#### **Wie wird kommuniziert?**

- Im Krisenfall wird unverzüglich von der *visitBerlin* Convention Partner-Website auf eine vorbereitete Informations-Seite von *visitBerlin* verlinkt und die Krisenstäbe von *visitBerlin* und der *visitBerlin* Convention Partner treten zusammen
- Die Mitgliedsunternehmen der *visitBerlin* Convention Partner werden durch den Krisenstab von *visitBerlin* per E-Mail um Meldung ihrer aktuell laufenden Veranstaltungen gebeten\*
- Der Krisenstab von *visitBerlin* informiert alle Mitglieder\* direkt per E-Mail über die aktuelle Lage
- Die Bekanntgabe der Hotline, unter der betroffene Mitglieder anrufen können und Unterstützung erhalten, erfolgt durch den Krisenstab der *visitBerlin* Convention Partner per SMS (adressiert werden alle im Fragebogen benannten Ansprechpartner)
- Der Krisenstab der *visitBerlin* Convention Partner fragt bei den betroffenen Mitgliedern gezielt die benötigten Unterstützungsleistungen ab und koordiniert die entsprechenden Hilfeleistungen

#### **Anlagen**

Datenschutz- und Vertraulichkeitserklärung  
Merkblatt zur Datenschutz- und Vertraulichkeitserklärung  
Fragebogen

\* Bedingung hierfür ist das Vorliegen einer gültigen, unterzeichneten Datenschutz- und Vertraulichkeitserklärung des jeweiligen Mitgliedsunternehmens.